

**КОМПЛЕКСНА МОДЕРНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ У  
ВИЩІЙ ШКОЛІ ЯК ГОЛОВНИЙ ІНСТРУМЕНТ ПРИ ПІДГОТОВЦІ  
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНИХ ФАХІВЦІВ (НА ПРИКЛАДІ  
УКРАЇНСЬКОЇ ІНЖЕНЕРНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ АКАДЕМІЇ)/  
COMPREHENSIVE MODERNIZATION OF THE SYSTEM OF  
MANAGEMENT IN THE GRADUATE SCHOOL AS THE MAIN TOOL  
FOR THE PREPARATION OF COMPETITIVE SPECIALISTS (FOR  
EXAMPLE UKRAINIAN ENGINEERING PEDAGOGICS ACADEMY**

© Трищ Р.М., Брусва В.А., 2015

In the article examined the improvement of the management system of the educational organization process ISO 9001 : 2009 in the higher educational establishments. The algorithm of conception of improvement of the system of organization of educational process is offered in the direction of development system of documents circulation in accordance of international standard to the series of ISO 9001 : 2009.

**Keywords – ISO standard 9001 : 2009, automated system, management training process, concept.**

У статті розглянута актуальність удосконалення системи менеджменту організації навчального процесу в вищих навчальних закладах відповідно міжнародного стандарту серії ISO 9001 : 2009. Запропоновано алгоритм концепції удосконалення системи організації навчального процесу в напрямку розробки автоматизованої системи документообігу відповідно міжнародного стандарту серії ISO 9001 : 2009.

**Ключові слова – стандарт ISO 9001:2009, автоматизована система, менеджмент навчального процесу, концепція.**

#### **Вступ**

На сьогоднішній день рівень та якість підготовки кадрів є найважливішим чинником та необхідною передумовою ефективного вирішення завдань розвитку економіки України. Сучасні економічні та соціально-політичні умови потребують працівника «нового типу» - професійно і соціально мобільного, такого, що має глибокі професійні знання з інтегрованих професій, володіє економічними і правовими знаннями, здатного до технічної та соціальної творчості, самовдосконалення, готового до роботи при різних формах організації праці та виробництва в умовах жорсткої конкуренції.

На ряду з цим, слід також відмітити, що в сучасні вищі навчальні заклади (ВНЗ) щодня надходить значний обсяг самих різноманітних даних, потребуючих більш об'єктивної, оперативної, якісної обробки і зберігання.

Все це потребує від вищої школи, термінових і суттєвих комплексних змін у стратегії підготовки фахівців, а саме, нового підходу до системи управління якістю навчально-виховним процесом ВНЗ.

Зокрема, якщо завдання традиційної стратегії організації навчально-виховного процесу заключалося в підготовці фахівців здатних виконувати професійну діяльність у відповідності з вимогами місця працевлаштування у вітчизняній галузі економіки та освіти, то нині новою стратегією підготовки повинно стати підготовка фахівця, здатного самостійно отримувати знання і застосовувати засоби виконання професійної діяльності в мінливих соціально-економічних умовах, здатного продовжувати освіту в будь-якому вітчизняному чи зарубіжному навчальному закладі, та бути корисним державі на протязі життя.

Діяльність ВНЗ, в свою чергу, повинна бути зосереджена не тільки на змісті освітніх програм та кваліфікації професорсько-викладацького складу, а в першу чергу, на забезпеченні стабільного рівня якості системи менеджменту ВНЗ, шляхом безперервного контролю і ефективного менеджменту: внутрішнього середовища закладу (аналіз слабких, сильних сторін, загроз і можливостей), моніторингу зовнішніх і внутрішніх факторів, що безперервно впливають на діяльність закладу освіти, все це в кінцевому рахунку впливає на якісний рівень підготовки фахівців та функціонування закладу в цілому.

Таким чином, кардинальний перегляд всіх складових підготовки фахівців «нового типу» - це безумовна вимога часу.

Особливий інтерес нашого дослідження, представляє комплексна модернізація системи управління вищим навчальним закладом (ВНЗ), з використанням моделі міжнародного стандарту серії ISO 9001:2009 і автоматизованих систем документообігу.

**Метою статті** є з'ясування підходів до визначення суті комплексної модернізації системи управління у вищому навчальному закладі, спрямованих на посилення конкурентних позицій ВНЗ у ринковому середовищі шляхом постійного удосконалення системи управління якістю. Дослідження проводяться на базі Української інженерно-педагогічної академії.

У науковій літературі приділяється значна увага управління продукції та послуг (1-4). Теоретичні та практичні засади якості розглядаються у працях відомих вітчизняних вчених, таких як О. Василенко, в. Покотилова, Г. Зоріна, Л. Віткін, А. Хімичева, В. Волков та ін., а також іноземних вчених М. Девіс Стівена, Р. Уотермена, Дж. Хаммера, А. Чарнса тощо. Незважаючи на досить велику кількість праць, присвячених цій проблемі, окремі її аспекти недостатньо розроблені у науковій літературі, насамперед, питання комплексного удосконалення системи управління у вищій школі.

#### **Актуальність впровадження комплексної системи менеджменту якості в діяльність вищого навчального закладу**

Актуальність впровадження комплексної системи менеджменту якості в навчальному закладі базується на необхідності виконання вимог до якості освітньої діяльності при державній акредитації. Сьогодні при проведенні комплексної оцінки діяльності ВНЗ стали враховуватися досягнення у створенні внутрішніх систем управління якістю і принципів сучасних систем менеджменту якості. Система менеджменту якості (СМЯ) в першу чергу є інструментом для ефективного керівництва всіма процесами діяльності ВНЗ.

Стандарт серії ISO 9001:2009, базується на принципах менеджменту якості та містить універсальні вимоги до системи якості. Основною метою створення та впровадження системи управління якістю є безперервне поліпшення якості освіти. Головним завданням системи управління якістю є не лише вихідний контроль якості наданої послуги, а створення системи, яка дозволить не допускати появи помилок, які призводять до поганої якості послуг, виявити побажання і конструктивні пропозиції споживачів і передбачати їх.

Відповідно до стандарту ISO 9001:2009 організація повинна розробити, задокументувати і підтримувати СМЯ та постійно поліпшувати її результативність відповідно до вимог цього стандарту. Висока якість підготовки фахівців у вищих навчальних закладах формується за рахунок реалізації можливостей, а саме здібностей студентів шляхом ефективного управління ключовими процесами ВНЗ [1].

Робота у ВНЗ буде результативною, коли результати навчання будуть пропорційні можливостям студентів ВНЗ.

Розроблена система управління якістю повина бути[2]:

1. придатна для сертифікації;
2. компактною, зрозумілою та зручною;
3. має приносити практичну користь ВНЗ та давати можливість використання її як основної інформаційної моделі діяльності ВНЗ.

Основними етапами з впровадження СМЯ у ВНЗ є[3]:

1. планування та аналіз діяльності ВНЗ з розробки та впровадження СМЯ;
2. уведення в організаційну структуру ВНЗ підрозділів з організації робіт з менеджменту якості освітньої установи;
3. проведення внутрішніх аудитів ВНЗ;
4. організація робіт з опису та сертифікації процесів.

Отже, сучасні вимоги жорсткої економічної конкуренції доводять можливість і необхідність застосування процесного і системного підходу у ВНЗ, на якому передусім, базується стандарт ISO 9001:2009, тому що введення і опис всіх внутрішніх процесів у ВНЗ є обов'язковим етапом створення системи менеджменту якості.

Слід зауважити, що без сумлінного дотримання існуючих законодавчих, нормативних вимог, без виконання своїх функціональних обов'язків, посадових та інших інструкцій впровадження системи управління якістю у ВНЗ неможливо.

Ще одним із ключових аспектів нинішньої проблеми вищої школи є загострення суперечностей між обсягом накопичуваної інформації, її технологічними особливостями та існуючими системами обробки інформаційних та документаційних потоків у вищих навчальних закладах. Безсумнівно, інформація випуває рушієм функціонування закладу освіти. Так, цінність і своєчасність управлінського рішення значною мірою залежить від здатності управління в потрібний час зібрати, проаналізувати та інтерпретувати інформацію. Необхідність засвоєння все більшого обсягу інформації і водночас охоплення цієї інформації традиційними методами потребує створення нових технологій збору та обробки даних. Такі технології повинні створюватися з урахуванням набутого досвіду, технічних можливостей і мати в своїй основі принципово відмінні від традиційної структури і форми інноваційні технології автоматизації.

Не випадково, однією з найважливіших складових удосконалення організації навчального процесу ВНЗ являється оптимізація процесів управління шляхом зменшення обсягу створення документів, скороченню часу на обробку і пошук необхідних документів[4].

1. Високий рівень невиробничих витрат робочого часу на обробку документаційних процесів;
2. значні витрати трудового ресурсу на обслуговування документаційних операцій;
3. високий рівень матеріальних витрат на документаційне забезпечення;
4. не минуча втрата документів а значить інформації;
5. накопичення документів, призначення і джерело яких не відоме;
6. дублювання документаційних процесів, та проблематичність відновлення історії роботи з документами.

Все вище сказане, лише не значна кількість проблем пов'язаних з класичним управлінням інформаційними та документаційними потоками у ВНЗ.

Автоматизовані ж системи управління документообігом дозволять:

1. легко та оперативно систематизувати документацію ВНЗ;
2. раціонально використовувати трудовий, часовий і матеріальний ресурс;
3. підвищити ефективність управління документаційними і інформаційними потоками;
4. здійснити централізоване безпаперове зберігання великої кількості різноманітних даних;
5. захистити документи від несанкціонованого доступу тощо.

## Особливості комплексної модернізації системи менеджменту якості в Українській інженерно-педагогічній академії, як головний інструмент при підготовці конкурентоспроможних фахівців.

У відповідності зі стратегією розвитку Української інженерно-педагогічної академії (УІПА), ефективне функціонування академії – це здатність задовольнити потреби всіх зацікавлених сторін, з успіхом розвиватися у середовищі, адекватно відповідати альтернативності суспільного буття і реагувати на спектр нових можливостей, взаємодіяти з іншими системами. Так УІПА в питаннях постійного покращення якості підготовки фахівців і власної діяльності йде по шляху безперервного удосконалення.

В 2002 році було впроваджено автоматизований комплекс «Навчальний процес», який призначений для автоматизованого формування навчального навантаження і формування навчального розкладу, навчальних і робочих планів.

В 2006 році в академії була розроблена і впроваджена система управління якістю у відповідності стандарту ДСТУ ISO 9001:2001, а в квітні 2012 року успішно пройдено ресертифікацію у відповідності стандарту ДСТУ ISO 9001:2009.

Так на сьогодні СМЯ представляє з себе близько 50 нормативних положень, які охоплюють всі види діяльності навчальну, виховну, наукову, організаційну, методичну та інші.

Документи представлені у вигляді стандарту вищого навчального закладу, розробленого на основі державних стандартів вищої освіти і нормативних стандартів системи сертифікації УКРСЕПРО.

Проте, як кожна відкрита система під впливом зовнішніх і внутрішніх факторів впливу, потребує постійного удосконалення. Що успішно проводиться у відповідності з планами поточного і перспективного розвитку та заходами ректорату академії.

Із представленої спрощеної моделі управління якістю, по діючому в академії, стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 (рис. 1), очевидно, що постійне удосконалення досягається оптимальним плануванням, управлінням ресурсною базою, удосконаленням навчального процесу за рахунок постійного вимірювання і удосконалення системи управління якістю направлено на задоволення потреб і вимог замовників, тобто всіх зацікавлених сторін академії.

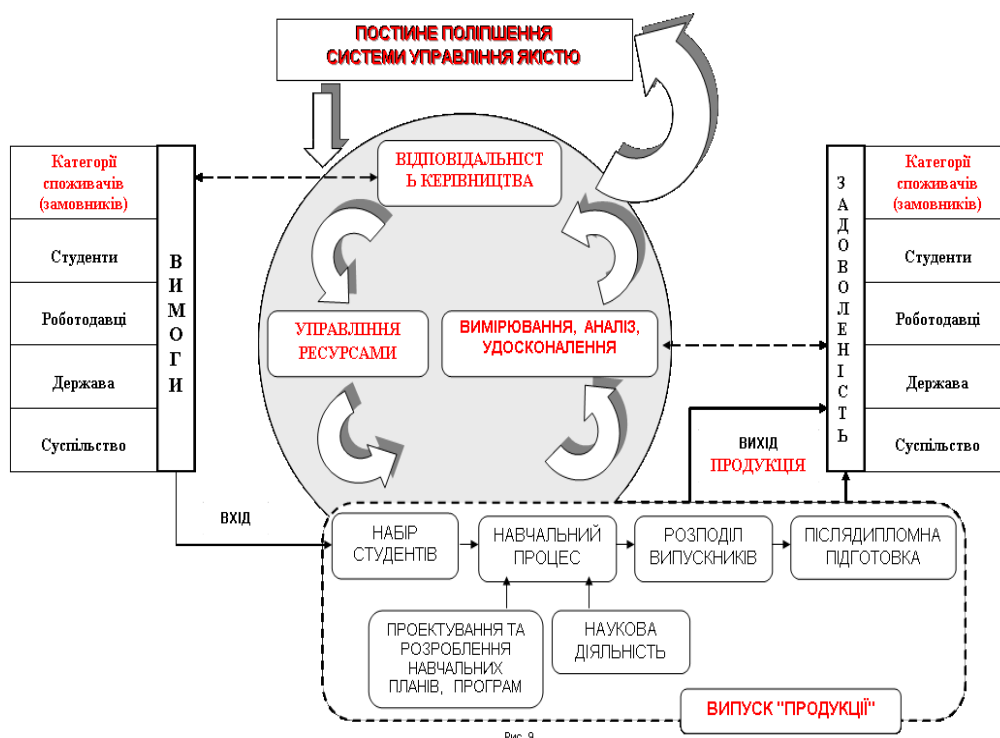


Рис. 1. Модель управління якістю у відповідності стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 в Українській інженерно-педагогічній академії

Функціонування СМЯ досягається за рахунок організації процесів, які поділяються на групи: обов'язкових, основних, забезпечувальних і додаткових.

Проводячи модернізацію СМЯ академії, проаналізовано ефективність функціонування основних суб'єктів навчально-виховного процесу (учасників, що безпосередньо впливають на якість організації навчально-виховного процесу): ректорат, навчально-методичний відділ, деканати, кафедри і канцелярія.

Детальний аналіз СМЯ дозволив нам більш детально розглянути особливості функціонування академії в системі діючому стандарту ДСТУ ISO 9001, і наряду з цим запропонувати 2 моделі до комплексної модернізації СМЯ.

1. Модель процесно-орієнтованого управління.
2. Модель автоматизації навчально-виховного процесу.

Розробляючи поетапно першу модель, для загального розуміння і представлення всього життєвого циклу навчально-виховного процесу академії, була використана як інструмент бізнес-програма BP-WIN, за допомогою якої схематично було описано документаційні і інформаційні потоки на вході і виході в систему якості на рівні всіх учасників навчально-виховного процесу, а також перетворення цих процесів під впливом керівництва і ресурсної бази.

Наступним кроком стала розробка і описання на протязі 1 року дослідження, карти процесів основними структурними підрозділами, тобто всього життєвого навчально – виховного циклу процесів по наступній схемі:

1. найменування процесу;
2. замовник процесу;
3. виконавець процесу;
4. контролюючий орган процесу;
5. строки виконання процесу;
6. назва документу (форма надання даних) що розробляється внаслідок формування процесу;
7. нормативний докумен, закон, положення, що регулює створення і реалізацію конкретного процесу.

На практиці, було описано рух всіх документів як всередині підрозділів так і між ними. Із яких чітко простежувався інформаційний процес який обумовлював створення конкретного документу (серії документів) і реалізацію їм його цілей.

Таким чином ми побудували маршрутизацію основних навчальних, виховних, наукових процесів і визначили єдиний життєвий цикл на рівні основних суб'єктів навчального процесу. Між тим, також було проведено аудит діючої внутрішньої документації, оптимізовано маршрути переміщення документаційних і інформаційних процесів в академії, створенно єдину базу накопичення і обробки інформації.

Наступним кроком модернізації, стала систематизація всієї документації з навчального процесу в електронні форми (формування єдиного електронного архіву документації академії). Внаслідок цього етапу було визначено достовірність і недоліки при обробці документів.

Таким чином удосконалюючи діючу СМЯ у відповідності ДСТУ ISO 9001:2009 поетапно нами, було розроблено другу модель системи електронного документообігу. Відмінність її від повномасштабного варіанту заключається в тому, що в ній пропонується реалізація окремих, проте стратегічних задач визначених місією академії і щоденним збільшенням обсягу інформації.

А саме, нами пропонується розробка і впровадження наступних підсистем.

Реєстрація документів – призначена для систематичного обліку, всіх вхідних та вихідних організаційно-розпорядчих документів, а також проведення необхідної роботи з реєстрованими документами, положеннями, резолюцією, контролю виконання документів.

Бібліотека документів яка дозволить організувати зберігання документів в структурних підрозділах по електронним сховищам, пошук документів а також підготовка проектів документів.

Архів документів – дозволить отримувати доступ до документації, нормативній і законодавчій базі минулих років.

Структура УША – призначена для зберігання і отримання інформації про ієрархічну систему управління академії, про керівництво і співробітників. Дана інформація необхідна для встановлення значень документаційних реквізитів, для заповнення граф реєстраційно-контрольних карток, для складання списків розсилки документів тощо.

Довідник - інструкція процедури оформлення документів по навчальному процесу.

Маршрутизація документів – дозволить виконувати функцію переміщення масиву документів між структурними підрозділами академії. Яка дозволить суб'єктам (сподивачам) навчально-виховного процесу отримати автоматизований доступ до необхідної документації і передавати конкретному адресату.

Таким чином пропонуючи реалізацію даних підсистем моделі електронного документообігу в нашій академії, ми прагнемо модернізувати систему документообігу (якість виконання документів, своєчасність і достовірність) а також покращити СМЯ академії в цілому.

Безумовно наступним кроком, є допрацювання і апробація з наступного навчального року запропонованих моделей з початку навчального циклу а також постійний контроль при впровадженні на протязі 1 навчального року, оскільки саме за навчальний рік відбувається реалізація більшості основних процесів.

### **Висновки.**

В цілому необхідно відмітити, що проведенні дослідження в області удосконалення діючої СМЯ в академії та вивчення досвіду впровадження подібних систем в українських ВНЗ, дозволяє відмітити наступне, комплексне удосконалення управління якістю з залученням інноваційних технологій, на сьогоднішній день, є перспективним і невід'ємним напрямком в модернізації системи управління ВНЗ.

Подальше дослідження направлене на доопрацювання запропонованих моделей, впровадження, контроль і аналіз функціонування модернізованої СМЯ.

Вважаємо, що одним з найефективніших методів, що дозволить ВНЗ вистояти у жорсткій конкурентній боротьбі на ринку освітніх послуг, є розробка та запровадження комплексної системи модернізації системи управління якістю відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 та автоматизованих систем управління.

На наше переконання, система якості, яка ефективно функціонує, дозволяє забезпечити докази для споживачів та потенційних споживачів відносно того, що ВНЗ здатний зробити для них, забезпечує стабільний випуск компетентних фахівців, свідомих членів суспільства, забезпечує покращення у структурі управління, підвищує продуктивність, оптимізує витрати, зміцнює імідж і посилює позиції ВНЗ на ринку послуг. СМЯ має стати зручним робочим інструментом, за допомогою якого керівництво ВНЗ керує діяльністю підготовки конкурентоспроможних фахівців з вищою освітою.

### **Література**

1. Віткін Л. *Нормативне забезпечення системи якості ВНЗ* / Л. Віткін, Г. Хімічева, С. Лаптев, Ю. Жарков // *Стандартизація, сертифікація, якість*. — 2003. — № 4. — С. 57-65.
2. *ДСТУ ISO 9000—2001. Система управління якістю. Основні положення та словник. (ISO 9000-2000): ДСТУ ISO 9000-2001.* — [Чинний від 2001-10-01]. — К. — *Держстандарт України, 2001.* — 33 с. — (Національний стандарт України).
3. *Шишкин И.Ф. Метрология, стандартизация и управление качеством: Учеб. для вузов [Под ред. акад. Н.С. Соломенко] / И. Ф.Шишкин.* — М.: *Изд-во стандартов, 1990.*-342 с., ил.
4. *Хриков Є. М. Управління навчальним закладом: навч. посіб. / М. Є. Хриков.* — К.: *Знання, 2006.* — 365 с.